



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de
Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Jauregui Contreras, Yajaira Briggitt (ORCID: 0000-0001-8184-2207)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 00-002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por ser mi luz y fortaleza para superar todas las adversidades.

A mi madre Carmen, porque siempre se esforzó para darme lo mejor.

A mis mamitas Alicia y Vicenta, porque a pesar de las dificultades trabajaron duro para sacarme adelante.

A mi hermana y mis sobrinas, que son la motivación de mi vida.

Agradecimiento

A Dios, por bendecir siempre mi camino.

A mi madre Carmen y a mis mamitas Alicia y Vicenta, por hacer de mí una gran mujer.

A mi hermana Estefanía y mi tía Yolanda, por el apoyo que me brindaron y sobre todo por creer en mí, incluso más que yo.

A la Universidad César Vallejo, por ser mi alma máter que influenció en mi desarrollo profesional a través de la calidad de sus docentes

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 25-02-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña)

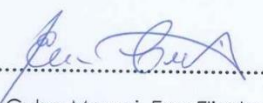
Javregui Contreras, Yajaira Brigitte

cuyo título es: *Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (número) *dieciséis* (letras).

Los Olivos, 09 de diciembre de 2019


MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana
PRESIDENTE


Dra. Cuba Mayuri, Ena Elizabeth
SECRETARIO


Dr. Carranza Estela, Teodoro
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

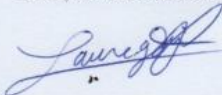
Declaración de Autenticidad

Yo Yajaira Briggitt Jauregui Contreras con DNI N° 48198146, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2019



Yajaira Briggitt Jauregui Contreras

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1 Tipo y diseño de la investigación	10
2.1.1 Tipo de Investigación: Aplicada	10
2.1.2 Diseño de investigación: No experimental - transversal	10
2.1.3 Enfoque de la investigación: Cuantitativo	10
2.1.4 Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional	10
2.2 Operacionalización de las variables	10
2.2.1 Variables	10
2.2.2 Operacionalización de las variables:	16
2.3 Población y muestra	18
2.3.1 Población	18
2.3.2 Muestra	18
2.3.3 Criterios de la selección	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.4.1 Técnica de recolección de datos: La encuesta	18
2.4.2 Instrumento de recolector de datos: Cuestionario	18
2.4.3 Validez del instrumento	19
2.4.4 Confiabilidad	19
2.5 Procedimientos	20
2.6 Métodos de análisis de datos	20
2.6.1 Análisis descriptivo	20
2.6.2 Análisis inferencial	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
3.1 Análisis descriptivo	22

3.1.1	Dimensión: Conciencia de sí mismo	22
3.1.2	Dimensión: Manejar las emociones	22
3.1.3	Dimensión: Automotivación o Autorregulación	23
3.1.4	Dimensión: Empatía	23
3.1.5	Dimensión: Habilidades Sociales	24
3.1.6	Dimensión: Estresores del ambiente físico	24
3.1.7	Dimensión: Estresores de la tarea	25
3.1.8	Dimensión: Estresores de la organización	25
3.2	Análisis inferencial	26
3.2.1	Prueba de hipótesis general	26
3.2.2	Prueba de hipótesis específica 1	27
3.2.3	Prueba de hipótesis específica 2	28
3.2.4	Prueba de hipótesis específica 3	28
IV.	DISCUSIÓN	30
V.	CONCLUSIONES	33
VI.	RECOMENDACIONES	34
	REFERENCIAS	35
	ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación de expertos	19
Tabla 2: Cuadro de confiabilidad	19
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos	20
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	20
Tabla 5: Dimensión: Conciencia de sí mismo (Agrupada)	21
Tabla 6: Dimensión: Manejar las emociones (Agrupada)	22
Tabla 7: Dimensión: Automotivación o autorregulación (Agrupada)	23
Tabla 8: Dimensión Empatía (Agrupada)	23
Tabla 9: Dimensión: Habilidades Sociales (Agrupada)	24
Tabla 10: Estresores del ambiente físico (Agrupada)	24
Tabla 11: Estresores de la tarea (Agrupada)	25
Tabla 12: Estresores de la organización (Agrupada)	25
Tabla 13: Cuadro de correlación de Spearman	26
Tabla 14: Prueba de hipótesis general	26
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 1	27
Tabla 16: Prueba de hipótesis específica 2	28
Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 3	29

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido demostrar la relación de la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019, es por ello, que se tomó en cuenta la teoría de Daniel Goleman quien realizó investigaciones sobre la inteligencia emocional, concluyendo que dicha inteligencia equivale un 80 % en el éxito de un colaborador en la organización, así como la disminución del estrés, por otro lado, Delgado (2014): La inteligencia emocional nos permite identificar y controlar nuestras emociones y relacionarla correctamente con los demás, produciendo hábitos mentales que favorecen la vida ; y Hoyo (2014): Las funciones que realiza la persona, el ambiente y la organización influye en la aparición de estrés laboral y esto sucede cuando los colaboradores no tienen los medios necesarios para enfrentarlos.

La metodología fue de tipo aplicada, diseño experimental – transversal, con enfoque cuantitativo y un nivel de investigación descriptivo-correlacional; la población estuvo conformada por 50 colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, ubicada en de la Prosa 104, San Borja, al ser una población pequeña se utilizó a todos los elementos como muestra, por otro lado, el instrumento que se empleo fue el cuestionario (escala de Likert).

El resultado obtenido fue una correlación de Spearman de -0,746 y una significancia bilateral de (0.000), por ello la conclusión general fue que existe relación negativa fuerte entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, estrés laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to demonstrate the relationship of emotional intelligence and work stress in employees of an area of Consumer Protection Commission, Lima, 2019, which is why the theory of Daniel Goleman was taken into account research on emotional intelligence, concluding that such intelligence is equivalent to 80% in the success of a collaborator in the organization, as well as the reduction of stress, on the other hand, Delgado (2014): Emotional intelligence allows us to identify and control our emotions and relate it correctly with others, producing mental habits that favor life; and Hoyo (2014): The functions performed by the person, the environment and the organization influence the appearance of work stress and this happens when employees do not have the necessary means to face them.

The methodology was applied, experimental design - transversal, with a quantitative approach and a level of descriptive-correlational research; The population was made up of 50 employees from an area of Consumer Protection Commission, located in de la Prosa 104, San Borja, being a small population, all the elements were used as a sample, on the other hand, the instrument that was used It was the questionnaire (Likert scale).

The result obtained was a Spearman correlation of -0.746 and a bilateral significance of (0.000), so the general conclusion was that there is a strong negative relationship between emotional intelligence and work stress in employees of a Consumer Protection Commission area.

Keywords: Emotional Intelligence, work stress, collaborators.